

## Conflictos entre profesionales sanitarios y pacientes: ¿Una cuestión de percepciones estereotipadas o de insatisfacción laboral?

Miriam Benítez

Universidad de Málaga

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), durante los años 2012-2017, el número total de la población inmigrante residente en nuestro país fue 4.424.409 habitantes. Con la crisis económica, la inmigración ha aparecido como uno de los problemas que más preocupan a los españoles, generando actitudes de rechazo, especialmente al uso de la sanidad pública (Cea D'Ancona y Vallés, 2008, 2009). Estas percepciones negativas y estereotipadas también se encuentran dentro de las organizaciones sanitarias, siendo el colectivo marroquí el más damnificado, con los estereotipos de poco higiénicos, intolerantes, machistas y fanáticos (Plaza-del Pino y Soriano, 2011). En este contexto estresante, cada vez son más frecuentes los conflictos que surgen entre pacientes sanitarios y pacientes de otras nacionalidades. Sin embargo, son pocos los estudios que han analizado los factores psicosociales que anteceden a estos conflictos. Por lo tanto, el objetivo de este estudio ha sido explorar la relación entre las actitudes de los profesionales sanitarios (actitud hacia los inmigrantes y actitud hacia el trabajo) y la percepción de conflictos con pacientes inmigrantes. Para ello, hemos administrado los respectivos cuestionarios a 100 trabajadores de varios hospitales. Los principales resultados indican que: (a) Tanto el pensamiento como la intención de conducta estereotipada se relacionan de manera positiva con la percepción de conflictos con pacientes inmigrantes ( $\beta = .48, p = .01$ ;  $\beta = .37, p = .01$ ); (b) La satisfacción laboral juega un papel modelador en la relación entre el pensamiento estereotipado y la percepción de conflictos con pacientes inmigrantes. De manera que, aunque los profesionales tengan un pensamiento estereotipado, los conflictos no se incrementan si están satisfechos en el trabajo. Por lo tanto, se demuestra la importancia, del entrenamiento de los profesionales sanitarios, en ciertas habilidades, como la empatía, para reducir o prevenir la aparición de pensamientos y comportamientos estereotipados, y por lo tanto, la aparición de conflictos con pacientes inmigrantes. Además de realizar futuros estudios, que analicen los factores organizacionales que inciden en la satisfacción laboral de este sector profesional.

Palabras clave: conflictos sanitarios, estereotipos, insatisfacción laboral